



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario  
en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Taboada Trujillo, Willian Paolo

**ASESOR:**

Dr. Mendoza Balarezo, Javier

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**PERÚ-2018**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi esposa Katherine porque tú mejor que nadie conoce el esfuerzo que para los dos ha significado llegar a éste paso.

A mis hijas Adriana y Valeska por ser mi motor y motivo, a mis padres William y Mary, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” por la valiosa oportunidad y la motivación oportuna para obtener el Grado Académico de Maestro

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” por sus valiosos conocimientos.

Al asesor, Dr. Javier Mendoza Balarezo, docente de investigación por su experiencia y guiarnos acertadamente en el proceso investigativo

A los funcionarios, directivos, personal administrativo y usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, por su apoyo y facilitarnos la toma de datos para la realización de la presente investigación.

**El autor**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Taboada Trujillo, William Paolo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40847625, con la tesis titulada: Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, mayo del 2018

  
  
Taboada Trujillo, William Paolo  
DNI N° 40847625

## **PRESENTACIÓN**

Señores del jurado, ante ustedes presento la tesis titulada: Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018, cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación o asociación entre las variables investigadas. Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación:

**El autor**

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
<b>ÍNDICE</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I: INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema	31
1.5 Justificación del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	32
<b>II: MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables, operacionalización	35
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5 Métodos de análisis de datos	40
2.6 Aspectos éticos	40
<b>III: RESULTADOS</b>	
3.1 Presentación, descripción e interpretación de los resultados	41
3.2 Prueba de hipótesis	54
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	59
<b>V: CONCLUSIONES</b>	61
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	62

<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO N° 01: Instrumentos	66
ANEXO N° 02: Validez de los instrumentos	70
ANEXO N° 03: Matriz de consistencia	80
ANEXO N° 04: Constancia que acredita la realización del estudio	81
ANEXO N° 05: Evidencias fotográficas	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	41
Tabla 2. Planificación de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	42
Tabla 3. Organización de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	44
Tabla 4. Dirección de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	45
Tabla 5. Control de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	47
Tabla 6. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	48
Tabla 7. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la salubridad y limpieza pública	49
Tabla 8. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la seguridad ciudadana	51
Tabla 9. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con las obras de infraestructura	53



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	41
Gráfico 2. Planificación de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	43
Gráfico 3. Organización de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	44
Gráfico 4. Dirección de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	46
Gráfico 5. Control de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	47
Gráfico 6. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018	48
Gráfico 7. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la salubridad y limpieza pública	50
Gráfico 8. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la seguridad ciudadana	52
Gráfico 9. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con las obras de infraestructura	53

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación o asociación entre las variables investigadas. El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional, el diseño también es correlacional-transversal. La población estuvo constituida por todos los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que se considera una población desconocida o infinita. La muestra es no probabilística de sujetos voluntarios en su modalidad casual u ocasional y que fueron 162 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables. Los mismos que validados por juicio de expertos y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación indican la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.929, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), además un porcentaje considerable más de las dos terceras partes de la población del distrito de Amarilis considera que la gestión de los servicios públicos es inadecuada y una gran mayoría más del 80% están insatisfechos con dicha gestión

**Palabras clave:** Gestión, servicios públicos, planificación, control, dirección, limpieza pública, salubridad.

## ABSTRACT

This research entitled: Management of public services and user satisfaction in the District Municipality of Amarilis -2018, whose main objective is to determine the degree of relationship or association between the variables investigated. The present study is non-experimental in its correlation modality, the design is also correlational-transversal. The population was constituted by all the users of the District Municipality of Amarilis, which is considered an unknown or infinite population. The sample is non-probabilistic of voluntary subjects in their casual or occasional modality and there were 162 users. The technique used was the survey and as instruments we have two questionnaires that measured each one of the variables. The same ones that validated by expert judgment and the reliability was carried out using the Alpha coefficient of Cronbach.

The results of the present investigation indicate the management of public services and user satisfaction in the District Municipality of Amarilis -2018, are significantly related, since in the hypothesis test the correlation coefficient found has a value of 0.929, and the p -value equal to zero is less than the estimated error (0.01), in addition a considerable percentage more than two thirds of the population of the Amarilis district considers that the management of public services is inadequate and a great majority more of the 80% are dissatisfied with this management

**Keywords:** Management, public services, planning, control, direction, public cleaning, healthiness.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En los últimos años, los servicios públicos que brindan las municipalidades y la satisfacción de los usuarios son temas latentes y que han adquirido una gran trascendencia en la comunidad, a razón del descontento de la ciudadanía sobre todo en la seguridad ciudadana y limpieza pública que son problemas latentes en muchos países y especialmente en nuestra realidad donde la inseguridad se incrementa cada día más con la delincuencia callejera que se incrementa cada vez más y en lo que se refiere a la limpieza pública también es una problemática de nunca resolver puesto que los que conducen los gobiernos locales no tienen la actitud ni las estrategias necesarias para desterrar esta problemática.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Los servicios públicos que ejecutan las municipalidades, orientados a mejorar las condiciones de vida de la población son: el servicio de organización del espacio físico y uso del suelo, para regular la expansión urbano y el otorgamiento de las licencias de construcción; el servicio de saneamiento, salubridad y salud, para regular y controlar el servicio de limpieza pública, el aseo e higiene en los establecimientos comerciales y lugares públicos; el servicio de tránsito, vialidad y transporte público, para regular el transporte urbano e interurbano, el servicio de educación, cultura, deportes y recreación, participando en el diseño de proyectos

educativos con la diversificación curricular de acuerdo a la realidad local; el servicio de abastecimiento y comercialización de productos y servicios, regular el acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas en los mercados y establecimientos comerciales.

No cabe duda que cualquier organización propenderá a mantener satisfechos a sus clientes o usuarios directos. Tanto en la visión de un alcalde provincial o distrital y de sus funcionarios, directivos y regidores que van a repercutir directamente en la satisfacción de la ciudadanía y en una buena imagen institucional así como en una buena gestión municipal.

En el caso de la Municipalidad Distrital de Amarilis, existe un descontento por parte de la población sobre la seguridad ciudadana, la limpieza pública y las obras de infraestructura relacionados a pistas, calzadas y parques, esta problemática es mucho más álgida y latente en los centros poblados de Llicua, la Esperanza, Huayopampa sobre todo existe un problema latente de la transitividad de la Vía Colectora, que en ciertos tramos es intransitable. Por estas razones amerita esta investigación que trata de la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios que permite conocer la realidad de dichas variables y establecer la relación que existe entre ellas.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Internacionales:**

Hernández & Pérez (2012). En su trabajo de investigación titulado: Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana; concluyeron: que los ciudadanos dan una verdadera importancia que conceden una gran importancia a los servicios públicos, atribuyéndole un papel clave en el aseguramiento de algunos servicios básicos que son ampliamente aceptados por la ciudadanía; que tiene un alto peso cultural en cercanía y confianza. Si bien se observa que los ciudadanos exigen hoy más que nunca bienes y servicios públicos con amplia cobertura y creciente calidad. Exige también, que éstos, se le

proporcionen con el uso eficiente y transparente de los recursos fiscales. Además, demanda elevar el desempeño de las instituciones públicas para que los impuestos que ellos aportan como contribuyentes le sean devueltos con mayor valor agregado. Así pues tenemos que los servicios públicos comprenden una gran variedad, como educación, salud, recolección de basura, correos, energía, agua potable, etc., tales servicios suelen ser muy diferentes unos de otros, ya sea por su intangibilidad, precio, heterogeneidad, o por la rivalidad o grado de competencia al que se enfrentan. Como bien afirma Rosales (1994), es recomendable que el municipio actúe como un facilitador de oportunidades que como un mero distribuidor de recursos. Desde esta óptica, la participación social en la gestión de los municipios, puede ser interpretada como un medio para lograr mayores niveles de eficiencia y efectividad. Asimismo, para que la participación social se amplíe, es necesario modificar rigideces burocráticas y culturas organizacionales que son adversas a las nuevas modalidades de gestión participativa.

Esta investigación es el inicio para realizar futuras investigaciones con el fin de conocer las dimensiones de los servicios públicos que determinan la satisfacción ciudadana en la gestión municipal. De esta forma, el trabajo se destaca por su aporte al considerar 5 dimensiones (de entre 14 variables) que mayormente influyen en la percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos y sus políticas públicas. En donde queda claro que el gobierno municipal mantiene una relación estrecha con la comunidad que le demanda servicios, atención, seguridad y mejor calidad de vida.

Finalmente, conscientes de que una adecuada Gestión Municipal debe facilitar la eficiente cooperación entre los diferentes niveles de las Administraciones Públicas. Esta capacidad debe reflejarse en un eficiente servicio al ciudadano, resolviendo con rapidez los procesos y trámites administrativos; mostrando una efectiva capacidad para captar y aplicar con eficacia los recursos destinados al desarrollo económico local.

Chang Figueroa, Juan José (2014). En su tesis: Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos, concluye que: En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, la atención al cliente carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura, que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios y se genere una imagen institucional que persiga en su conjunto, crear las condiciones, que influyeran en la participación ciudadana de la región, en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos Guatemaltecos. En consecuencia, la mayoría de usuarios, califica la atención que actualmente se le brinda entre regular y buena; sin embargo, al analizar los aspectos tangibles e intangibles que la conforman, se concluye que es deficiente. El usuario de los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no se siente del todo satisfecho, ello debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, ya que el usuario, espera que la atención sea la adecuada en aspectos como: información brindada, cortesía, amabilidad y rapidez; además que, las instalaciones sean cómodas, limpias, con la seguridad, y servicios básicos indispensables disponibles. Por tanto, para el cliente demandante de los servicios, la atención al cliente se calificó entre buena y regular; lo que les provocó un sentimiento de indiferencia a la hora de calificarla. Al hacer un balance entre los aspectos agradables y desagradables, considerando de igual manera los resultados de la observación técnica efectuada de la atención al cliente y las condiciones actuales de la infraestructura municipal; es decir, la evaluación general de los aspectos tangibles e intangibles de la atención al usuario, se considera que la imagen institucional que proyecta la Municipalidad, es regular. En la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe un plan previamente establecido de la atención al cliente; lo que provoca que no existan los lineamientos, procedimientos, guía y orientación adecuada, que permita a los colaboradores la sinergia de esfuerzos, para que en su conjunto, se

procure la satisfacción al usuario, fortalecer los servicios prestados y crear una imagen excelente de la institución. En la actualidad, en la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, no existe ningún programa de capacitación de la atención al usuario de los servicios municipales, lo que implica un desconocimiento total sobre el tema de servicio y atención al cliente por parte de los colaboradores, que en cierto sentido justifica por qué existen debilidades en la atención brindada a los usuarios. No existe ninguna herramienta que permita verificar continuamente las deficiencias en atención al cliente o evaluación de desempeño de los colaboradores. Tampoco se mide la satisfacción del usuario; lo que provoca la carencia de información que permita establecer la mejora continua en la atención al cliente y la toma de decisiones adecuadas.

### **Nacionales:**

Castro (2008). En su tesis: Representación de los procesos de gestión educativa y práctica pedagógica en establecimientos educacionales con programa Liceo Para Todos, sustentada en la Universidad de Valladolid; llega a la siguiente conclusión: que la evidencia de una gestión de calidad se afianza realmente a partir de un buen entendimiento y practica de una nueva visión de la gestión que es una articulación entre ésta y los aspectos curriculares como un todo y no partido.

Alfaro Salazar, Ronald; Leyton Girón, Sara; Meza Solano, Antonio Ivonne Sáenz Torres, Ivonne (2012). En su tesis: Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades; llegaron a las siguientes conclusiones: Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido. Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o



Social, y esto podría deberse a que en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento. En cuanto a la importancia de los factores, al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto. Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral Empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral Promedio y que la condición Funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado. En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión de los servicios públicos**

##### **Gestión**

Para Rubio (2008), la gestión se realiza dentro de un grupo de personas, por lo general de equipos de trabajo. El autor precisa, que la gestión es la función que realizan los directivos en el eje de una empresa u organización,

debido a que en ese ámbito se exige que los líderes la eficiencia y productividad requerida.

El grado de eficiencia no deriva de los esfuerzos personales sino, son resultados del trabajo en grupo o equipo. Entonces, la gestión implica que:

- Los directivos despliegan actividades únicas, distintos a lo que realizan los colaboradores de la organización.
- Los directivos realizan funciones básicas: planifican, organizan, dirigen y controlan o monitorean.
- Los directivos deben tener la capacidad intelectual, de relaciones humanas y técnicas.
- La efectividad de los directivos se advierte en función a los resultados que obtienen, teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- Los directivos deben estar en la capacidad de discernir las diferencias que existen entre distintas situaciones y aplicar métodos que sean más convenientes según los factores que predominen en cada circunstancia.

Asimismo, Eslava (2004) sostiene que la gestión es un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

Según Dessler (2006) asegura que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo, en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía.

Por su parte Mondy (2005) afirma que la gestión o administración del talento humano corresponde al uso de las personas como recurso para lograr objetivos organizacionales.

Vasquez (2008), menciona que la gestión es una labor que depende de menos jerarquías, órdenes e indica la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa, es una actividad que implica tomar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.

Según Cassasus (2000), los principios generales de la gestión deben ser formalizados en modelos de gestión. En la gestión se puede identificar y proponer una secuencia de marcos conceptuales, técnicos e instrumentales, así como modelos, técnicas y estrategias encaminados al cambio institucional. Estos modelos son: el normativo, el prospectivo, el estratégico, el estratégico situacional, calidad total, reingeniería y comunicacional. Cada uno de ellos constituye una forma de respuesta a limitaciones que presenta el modelo anterior o a situaciones restrictivas del entorno de los modelos anteriores.

En el ámbito educativo, la planificación está orientada al crecimiento cuantitativo y cualitativo del sistema. De hecho, el plan consistió en la asignación de recursos destinados a expandir la oferta educativa.

Desde el punto de vista metodológico, por una parte, los escenarios se construyen a través de la técnica de matrices de relaciones e impacto entre variables.

Es necesario también enfatizar la microplanificación y el desarrollo de las proyecciones de requisitos en recursos humanos. El estilo predominante continuó siendo el ejercicio cuantitativo. Si se concibe un escenario o un futuro deseado, para llegar a él es necesario dotarse de un modelo de gestión de normas que puedan llevar a ese lugar, es decir, normas que

permitan relacionar la organización con el entorno. Para ello surge la noción de estrategia, la idea de la estrategia posee tanto un carácter estratégico (normas) como táctico (los medios para alcanzar lo que se desea.) La gestión estratégica consiste en la capacidad de articular los recursos que posee una organización (humanos, técnicos, materiales y financieros).

Con la introducción del tema de la calidad en la educación, surgen dos hechos de importancia: por una parte se reconoce la existencia de un “usuario” más allá de las necesidades del aparato del Estado, y por otra parte, se genera la preocupación por el resultado del proceso educativo. Es decir, un proceso en el cual se reconoce el derecho de los -diversos- usuarios del sistema educativo, a exigir un servicio de calidad de acuerdo a sus necesidades. Como parte de los mecanismos de gestión aparece entonces, la necesidad de hacer visible y evidente el resultado del proceso educativo para que los usuarios puedan ver y emitir juicios acerca de la calidad. Por ello, se generaliza el desarrollo de sistemas de medición y evaluación de la calidad educativa. Pero la preocupación por los resultados y, en general, por la percepción de un bajo resultado, lleva a analizar y examinar los procesos y los factores.

### **Niveles de la Gestión.**

Existen también los niveles de gestión que se debe tener en cuenta con la finalidad de con llegar a conflictos y abuso de autoridad. Así se tiene:

Nivel superior: ejecutivos, gerente, director general.

Nivel medio: directores funcionales o departamentales

Primer nivel: supervisores- mandos operativos.

### **Funciones de la Gestión.**

- **Planificación o Planeación:** Chiavenato (2009), describe como: “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse. La considera como la primera

función administrativa, pues ella es la base de todas las demás. Se empieza definiendo los planes con los que se pretenden llevar a cabo”. Es establecer objetivos globales que reúna las acciones de todos los empleados, además deben diseñarse programas y calendarios que contribuyan a la consecución de los mismos. Los directivos del primer nivel suelen establecer metas y planes a corto plazo. Los directivos de nivel medio manejan unos objetivos o metas que, generalmente, tienen una proyección de un mes a un año. Por último, los directivos del nivel superior fijan objetivos y desarrollan planes más amplios para toda la organización, con un periodo de entre uno a cinco años.

- **Organización:** Koontz y Weihrich(1988), señalan que “organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa”.
- **Dirección:** Consiste en coordinar el esfuerzo común de los subordinados, para alcanzar los objetivos de la organización”. Los directivos dirigen a sus colaboradores para la realización de sus labores o el cumplimiento de sus funciones; esto exige que de ciertas habilidades, como motivar, ser líder, saber comunicarse bien, etc.
- **Control:** Fayol, señala que “consiste en verificar si la acción desplegada se desarrolla conforme a lo planificado, teniendo en cuenta las instrucciones y principios previos. Tiene como objetivo identificar y definir las debilidades y errores para poder rectificarlos e impedir que se repitan.

La efectividad de la Gestión consiste en mantener un adecuado equilibrio entre los dos factores: resultados y recursos. Lo ideal sería obtener buenos resultados con mínimos recursos, pero esto no siempre es posible, por lo que es más objetivo y realista buscar la eficiencia persiguiendo resultados únicos y no máximos.

Se debe tener en cuenta que no existen situaciones idénticas, por tanto una solución no necesariamente puede servir a todas las situaciones, en cada situación existe un sin número de factores diferenciadores, tales como el grado de motivación y capacidad de los participantes, los recursos financieros y materiales disponibles, la precisión de la comunicación, la cantidad de datos o información accesible, y los grados de importancia y urgencia de cada circunstancia.

Asimismo, en cuanto a la gestión no existe una regla, teoría o método que permita mitigar los problemas en lo absoluto, es por ello que se requiere de un líder, directivo, jefe, etc que dirija la organización con capacidad de gestión óptima, que emplee habilidades emocionales, comunicativas, estrategias, de lo contrario bastaría con adquirir una máquina y programar la gestión de una institución, en el que ocurren aspecto de contingencia, que necesitan acciones inmediatas.

### **Servicios públicos**

Servicios públicos municipales son el conjunto de actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a diferentes imperativos del funcionamiento de la sociedad, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva del desarrollo personal, económico, la igualdad y el bienestar social. Suelen ser servicios esenciales, ya que los costos corren a cargo de los contribuyentes a través del Estado (gasto público). Tienen una presencia especialmente significativa en los países de economía mixta que siguen modelos político-económicos como el Estado social o Estado del bienestar. Genéricamente, un servicio esencial es una actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad básica del conjunto de la sociedad, sin malgastar los recursos públicos.

De acuerdo a la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos

públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción.

Los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental.

La promoción del desarrollo local es permanente e integral. Las municipalidades provinciales y distritales promueven el desarrollo local, en coordinación y asociación con los niveles de gobierno regional y nacional, con el objeto de facilitar la competitividad local y propiciar las mejores condiciones de vida de su población.

Los servicios públicos locales que deben atender las municipalidades son:

- Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
- Tránsito, circulación y transporte público.
- Educación, cultura, deporte y recreación.
- Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
- Seguridad ciudadana.
- Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
- Protección y conservación del ambiente.
- Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.
- Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.

- Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.

En consecuencia la gestión de los servicios municipales consideramos que es un enfoque estratégico de dirección, cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a la satisfacción de los usuarios referente a las actividades y subsidios permitidos, reservados o exigidos a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado.

### **1.3.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los clientes o de los usuarios es uno de los aspectos fundamentales de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los inicios del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor decisivo del éxito empresarial (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005). Es conocido por todos nosotros que la satisfacción del cliente y la captura de los consumidores direccionan de manera eficiente la productividad y el aumento del volumen de las ganancias, word-of-mouth positivo, y menores costos del marketing (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997).

Kotler (2003) considera a la satisfacción del cliente como un nivel de estado de ánimo de la persona como resultado de comparar el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una sensación de placer o descontento de dicha comparación, donde si los resultados son inferiores a sus expectativas, entonces existe la sensación de insatisfacción y en cambio si los resultados están a la altura de sus expectativas, entonces el cliente queda satisfecho; n cambio si los resultados superan o están por encima de sus expectativas, el cliente o el usuario queda muy satisfecho, encanado o complacido.



Cronin y Tabor (1994) tratan sobre todo de la percepción valorativa de la calidad y que éstas requieren de una evaluación permanente de todos sus componentes incluyendo el análisis de las expectativas. Estudios recientes indican que la importancia que tiene la calidad de servicio en la vigencia y permanencia de las organizaciones.

Como se mencionó antes, también existen autores y tratadistas que califican a la satisfacción en base al resultado, considerándolo como una respuesta de carácter psicológico asociadas a las compras (Westbrook & Reilly, 1983).

Cuando se trata de los factores que tienen que ver con la satisfacción de un cliente Zeithaml et al (2009) en su libro, afirma que la satisfacción del cliente está influenciada por la calidad del producto o servicio, además tienen que ver factores intrínsecos como el estado de ánimo o emocional del cliente o del usuario y también obedece a factores situacionales como la opinión de personas de su entorno que directamente son los familiares

Oliver (2009) opina que la satisfacción se considera como una respuesta de satisfacción del cliente o del usuario, donde dicha variable ha sufrido cambios a través del tiempo según la percepción de las personas y al comportamiento de las organizaciones.

En la actualidad todas las organizaciones se preocupan en buscar la satisfacción del cliente o del usuario como una estrategia de buen negocio que conlleva al éxito empresarial, lo que se considera que si el cliente está insatisfecho es probable que no haya negocio ese día peligrando la vigencia de la empresa. Lo que se evidencia que la satisfacción del cliente es un indicador fundamental en toda organización por lo que todas las instituciones públicas o privadas deben centrar su atención en dicho constructo.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

En la presente investigación por los objetivos planteados consideramos las siguientes dimensiones:

- **Satisfacción con la salubridad y limpieza pública.** Se refiere

Salubridad y Limpieza Pública. Las municipalidades deben proveer el servicio de limpieza pública y recojo de basura. Para evitar que la basura contamine el medio ambiente, deben además determinar áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y de aprovechamiento industrial de desperdicios. A pesar de la importancia de este servicio público, pocas municipalidades del Perú implementan rellenos sanitarios y menos aún cuentan con plantas de procesamiento de desechos sólidos; así la basura muchas veces se arroja a los ríos o quebradas. Unas pocas municipalidades han enfrentado exitosamente este tipo de tareas. Además, las municipalidades deben regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, mercados, escuelas, piscinas y otros lugares públicos locales. Esta función es compartida con la sociedad: la municipalidad debe sobre todo controlar que los usuarios o los propietarios de lugares públicos garanticen su higiene. Las municipalidades pueden (y debieran) normar a través de Ordenanzas las condiciones de higiene y las sanciones a quienes las incumplan; pero sobre todo, debieran comprometer a usuarios y propietarios en la responsabilidad común de crear un ambiente limpio.

Las municipalidades tienen a su cargo la construcción y mantenimiento de plazas, fuentes, parques, jardines, alamedas, y demás lugares públicos que embellecen el aspecto de las ciudades, pueblos, aldeas y comunidades. A pesar de parecer una función secundaria, este tipo de obras contribuyen al orgullo y autoafirmación de la población local, crean espacios públicos para compartir y, además, valorizan las propiedades de quienes viven en el entorno. Tratándose del espacio de todos, será importante que obras significativas de ornato sean concertadas con los ciudadanos y, sobre todo, que se complementen, y no sustituyan, la necesaria inversión en desarrollo local y provisión de necesidades básicas.

Los municipios distritales en relación con la salubridad y limpieza pública tienen las siguientes competencias:

- Proveer del servicio de limpieza pública determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y el aprovechamiento industrial de desperdicios.
  - Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales.
  - Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público.
  - Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente.
- **Satisfacción con la seguridad ciudadana.** Se entiende por seguridad ciudadana a la acción del Estado, en colaboración con la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos.

La seguridad ciudadana busca proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales.

La función de Seguridad Ciudadana tiene como organismo máximo al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana – CONASEC, instancia dependiente de la Presidencia de la República, y presidida Ministro del Interior. Después de la CONASEC, operan los sistemas regionales, provinciales y distritales de seguridad ciudadana, los que están encargados de formular los planes, programas, proyectos y directivas, así como ejecutarlas y evaluarlas y supervisarlas. Así también, a través de sus respectivos comités, deben promover la

organización de la comunidad en coordinación con las juntas vecinales y rondas campesinas.

Las municipalidades distritales tienen como funciones:

- Organizar un servicio de serenazgo o vigilancia municipal cuando lo crea conveniente, de acuerdo a las normas establecidas por la municipalidad provincial respectiva.
- Coordinar con el Comité de Defensa Civil del distrito las acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole.
- Establecer el registro y control de las asociaciones de vecinos que recaudan cotizaciones o administran bienes vecinales, para garantizar el cumplimiento de sus fines.

En el nivel distrital el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana es presidido por el alcalde distrital de la respectiva jurisdicción e integrado por los siguientes miembros:

- La autoridad política de mayor nivel de la localidad.
- El comisario de la Policía Nacional del Perú a cuya jurisdicción pertenece el distrito. En caso de existir más de una comisaría con jurisdicciones distintas, dentro de una misma demarcación distrital, cada comisario forma parte integrante del comité distrital.
- Un representante del Poder Judicial.
- Un representante del Ministerio Público.
- Dos alcaldes de centros poblados.
- El coordinador distrital de las juntas vecinales promovidas por la Policía Nacional del Perú.

- Un representante de las Rondas Campesinas donde las hubiera.

Los miembros del comité distrital, basándose en la realidad particular de sus respectivos distritos, incorporan a otras autoridades del Estado o representantes de las instituciones civiles que consideren conveniente.

En las zonas rurales es particularmente importante la intervención de las Rondas campesinas, las que tienen un rol muy importante en la seguridad de las familias campesinas, especialmente frente al abigeato.

- **Satisfacción con las obras de infraestructura.** Las obras de infraestructura es importante para la calidad de vida, comodidad y seguridad de los pobladores del municipio.

De acuerdo a las normas legales vigentes las funciones específicas compartidas de las municipalidades distritales son las siguientes:

- Ejecutar directamente o proveer la ejecución de las obras de infraestructura urbana o rural que sean indispensables para el desenvolvimiento de la vida del vecindario, la producción, el comercio, el transporte y la comunicación en el distrito, tales como pistas o calzadas, vías, puentes, parques, mercados, canales de irrigación, locales comunales, y obras similares, en coordinación con la municipalidad provincial respectiva.
- Identificar los inmuebles en estado ruinoso y calificar los tugurios en los cuales deban realizarse tareas de renovación urbana en coordinación con la municipalidad provincial y el gobierno regional.
- En el saneamiento de la propiedad predial la Comisión de Formalización de la Propiedad Informal actuará como órgano

técnico de asesoramiento de los gobiernos locales, para cuyo efecto se suscribirán los convenios respectivos.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general:**

¿Cómo se relaciona la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?

##### **Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?

¿Cómo se relaciona la organización de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?

¿Cómo se relaciona la dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?

¿Cómo se relaciona el control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.

#### **1.5. Justificación del estudio**

La presente investigación tiene justificación teórica porque incorpora teorías actualizadas de la gestión de los servicios públicos de una municipalidad distrital y de la satisfacción de los usuarios que van a permitir conocer cómo están dichas variables investigadas.

Metodológicamente se justifica porque servirá como trabajos previos o antecedentes en otras investigaciones con otras muestras, espacio y tiempo y también los instrumentos elaborados podrá ser utilizados en otras investigaciones donde se investiguen las variables descritas para ello deben adaptarlas y contextualizarlas.

También tiene una utilidad práctica, puesto que conociendo la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios permitirá realizar las recomendaciones para la mejora de estas variables y de las dimensiones que tienen menor valoración.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

La gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

### **Hipótesis específicas**

La planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

La organización de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

La dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

El control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

## **1.7. Objetivos:**

### **General**

Determinar cómo se relaciona la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.

### **Específicos**

Determinar cómo se relaciona la planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.

Determinar cómo se relaciona la organización de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.

Determinar cómo se relaciona la dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?

Determinar cómo se relaciona el control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.



## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

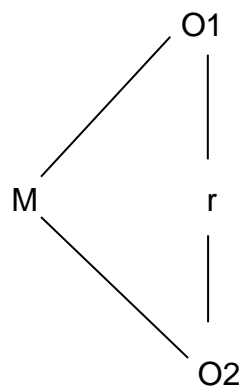
El tipo de estudio de la presente tesis es no experimental de alcance correlacional, porque no se va a manipular directamente las variables de estudio, y tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Hernández y otros (2014)

El enfoque es el cuantitativo y los métodos son el inductivo, deductivo y el teórico.

#### Diseño:

El diseño a emplear es correlacional-trasversal, porque a través de la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, se establece el grado de relación de las variables de estudio en un momento.

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de la Investigación

O1 = Gestión de servicios públicos

O2 = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

## **2.2. Variables, operacionalización**

Las variables de estudio son:

O1 = Gestión de servicios públicos

O2 = Satisfacción de usuario

Matriz de operacionalización

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Gestión de servicios públicos	La gestión es un enfoque de estrategias de dirección, teniendo como objetivo principal de ofertar servicios públicos de calidad fundamentados en el conocimiento, competencias y destrezas de los colaboradores. Eslava (2004)	Estrategias de dirección que emplea una organización para dar servicios de calidad a la población, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 16 ítems	Planificación	- Planificación adecuada - Planificación concertada	Ordinal
			Organización	- Organización de acuerdo a las normas legales - Organización pertinente	
			Dirección	- Ejecución oportuna - Ejecución periódica	
			Control	- Control oportuno - Control justo y equitativo	
Satisfacción del usuario	Estado de ánimo de la persona como resultado de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una sensación de placer o	El instrumento de medición de la satisfacción del usuario y de sus dimensiones como satisfacción con la salubridad y limpieza pública, con la	Satisfacción con la salubridad y limpieza pública	- Limpieza - Salubridad	Ordinal
			Satisfacción con la seguridad ciudadana	- Servicio de serenazgo y vigilancia - Defensa civil	

	descontento de dicha comparación. (Kotler, 2003)	seguridad ciudadana con las obras de infraestructura será medido mediante un cuestionario conformado por 12 ítems	Satisfacción con las obras de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Obras de desarrollo comunal</li> <li>- Obras de recreación y esparcimiento</li> </ul>	
--	--	---	---	--	--

## **2.3. Población y Muestra.**

### **Población:**

Según Hernández (2014) sostiene: “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para el enfoque cuantitativo, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que se considera una población desconocida o infinita.

### **Muestra**

La muestra es no probabilística de sujetos voluntarios en su modalidad casual u ocasional, es decir, durante una semana se aplicó el instrumento de toma de datos a los usuarios que ocasionalmente realizaron algún trámite y que voluntariamente quisieron participar en la investigación y que fueron 162 usuarios.

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Técnica. Como técnica se utilizó la encuesta

Instrumento: Como instrumento se utilizaron dos cuestionarios:

- Un cuestionario que midió la gestión de los servicios públicos y sus dimensiones conformado por 16 ítems
- Un cuestionario que midió la satisfacción del usuario conformado por 12 ítems

### **Validación:**

Los instrumentos de investigación fueron validados por tres docentes expertos en investigación de la Universidad Cesar Vallejo.

### **Confiabilidad:**

Para poder obtener la confiabilidad se determinó a través de coeficiente Alfa de Cronbach.

### Escala de confiabilidad de Cronbach

0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1.0	Confiabilidad perfecta

Los resultados de la confiabilidad, se puede apreciar en los siguientes cuadros:

Para el instrumento que midió la cultura organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	8	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	16

Como el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.795, el instrumento tiene excelente confiabilidad

Para el instrumento que midió el desempeño laboral

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	8	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	8	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	12

Como el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.728, el instrumento tiene excelente confiabilidad.

## 2.5 Métodos de Análisis de Datos:

Para el análisis de los datos se siguió lo que indican las técnicas estadísticas, para ello se recopiló la información, se ordenaron los datos, se procesaron, se analizaron e interpretaron presentando en tablas de frecuencias y gráficos de barras, en función de los objetivos. De acuerdo a la naturaleza de las variables, tipo, nivel, diseño y escala de medición para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman

## 2.6 Aspectos éticos

Los resultados de la presente investigación son reales.

Se respetó la confidencialidad y el anonimato de los sujetos de la muestra.

Los resultados de la presente investigación serán utilizados únicamente para cuestiones institucionales y académicas.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación, descripción e interpretación de los resultados

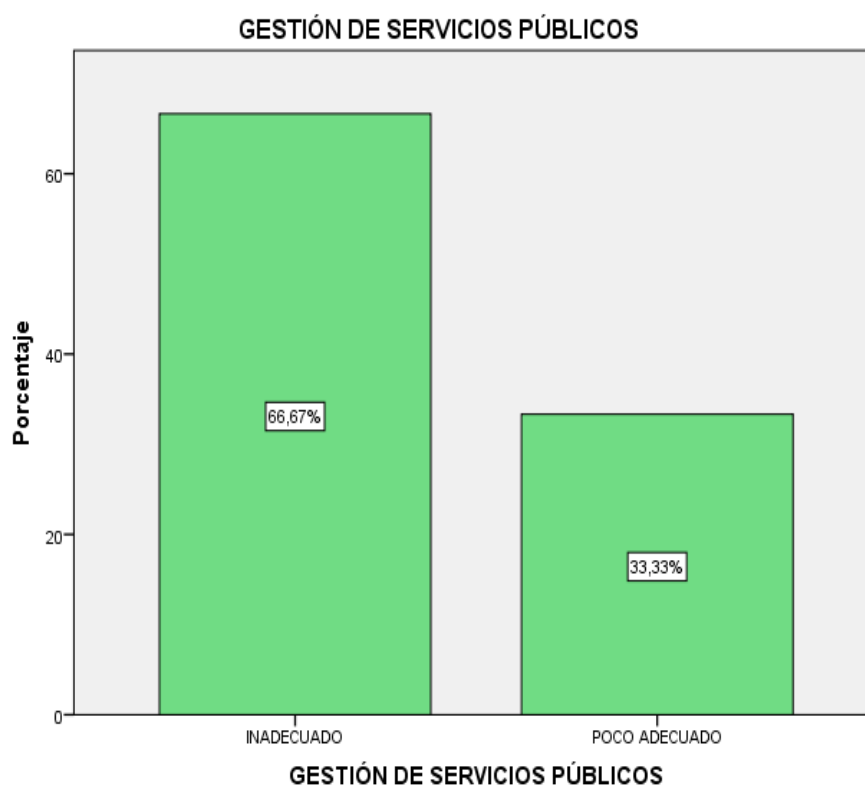
**Tabla 1. Gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	108	66,7
Poco adecuado	54	33,3
Adecuado	0	0,0
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 1. Gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**





### **Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 66.67% de los usuarios opinan que la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 es inadecuada y el 33.33% opinan que es poco adecuada. Como se puede apreciar las dos terceras partes que es un porcentaje muy considerable opinan que la gestión de los servicios públicos es inadecuado, opinión que es público o voz populi en el distrito, porque lamentablemente gestión tras gestión no se realiza un buen servicio público, sobre todo de la salubridad y limpieza pública y la seguridad ciudadana que tiene que ver con una labor eficiente de los serenazgos, que desde que se implementó siempre han traído problemas y no soluciones, del mismo modo no se nota obras de infraestructura de envergadura, como con los parques y jardines que en la mayoría de los casos están sin mantenimiento ni haya obras sobre pistas y veredas que tanta falta hace al distrito.

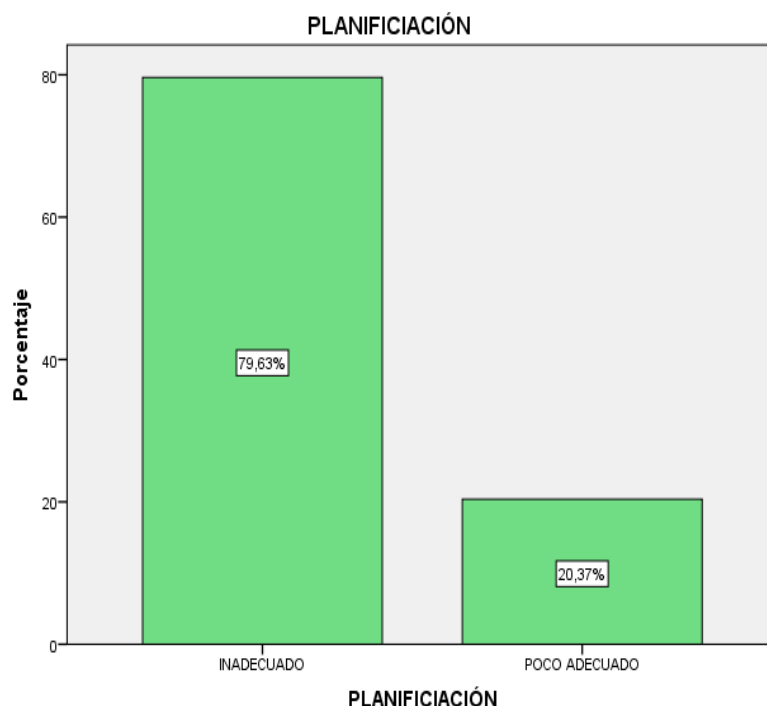
**Tabla 2. Planificación de la gestión de servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuado	129	79,6
Poco adecuado	33	20,4
Adecuado	0	0,0
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 2. Planificación de la gestión de servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 79.63% de los usuarios opinan que la planificación de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 es inadecuada y el 20.37% opinan que es poco adecuada. Como se puede apreciar un gran porcentaje opinan que la planificación es inadecuada y en algunos casos no existe planificación sino improvisación, esta falta de planificación se debe porque no existe un planeamiento anticipado, sin que haya un plan directriz o estratégico técnicamente elaborado, ni mucho menos planes innovadores y emergentes de acuerdo a las exigencias de la ciudadanía, además la ciudadanía no tiene participación en algunas decisiones que tienen que ver con su bienestar y seguridad.

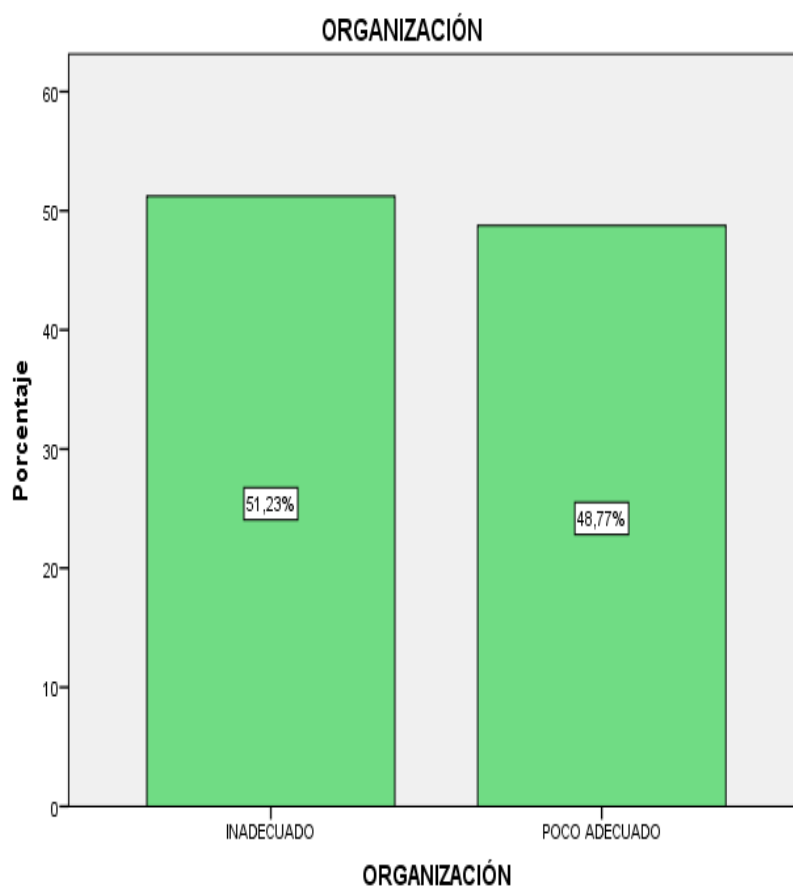
**Tabla 3. Organización de la gestión de servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	83	51,2
Poco adecuado	79	48,8
Adecuado	0	0,0
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 3. Organización de la gestión de servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 51.23% de los usuarios opinan que la organización de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 es inadecuada y el 48.77% opinan que es poco adecuada. Como se puede apreciar más de la mitad de los usuarios opinan que la organización de la gestión municipal en lo que se refiere a los servicios públicos es inadecuada, ello porque no existe una organización adecuada en las diferentes gerencias, que en muchos casos como son cargos de confianza las personas que están al frente de dichas oficinas no son las más adecuada, pues obedecen solo a favores políticos y partidarios, el organigrama que tienen también no es horizontal, es muy verticalista, los documentos normativos y operativos se deben actualizar, son obsoletos y no responden a la envergadura de la población que el distrito tiene , del mismo modo no existe una racionalización de los puestos de trabajos se observa que en muchos de ellos hay saturación y en otros existen faltantes y lo grave es que constantemente existen litigios laborales con los trabajadores contratados.

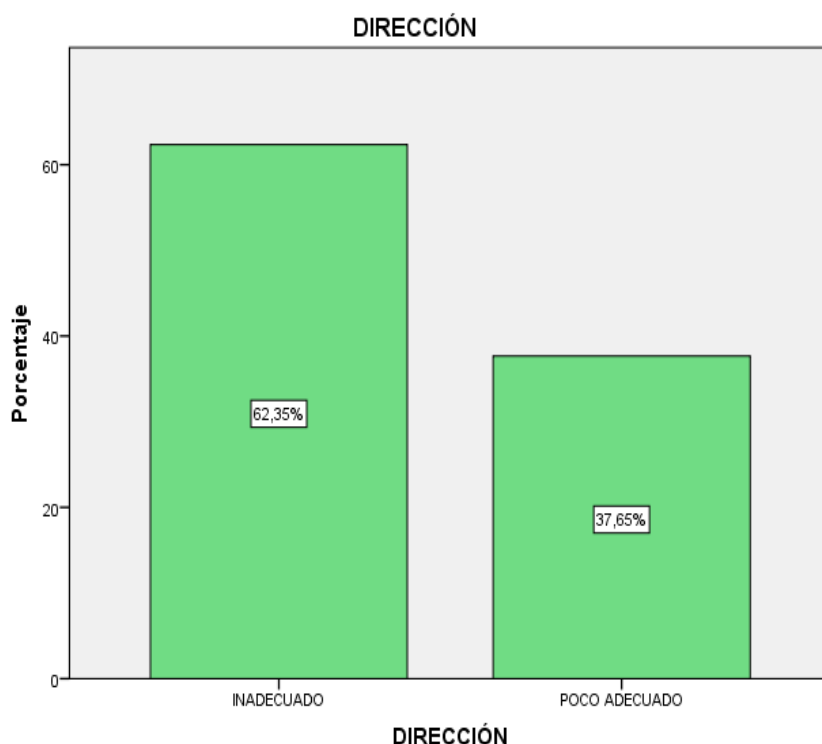
**Tabla 4. Dirección de la gestión de servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuado	101	62,3
Poco adecuado	61	37,7
Adecuado	0	0,0
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 4. Dirección de la gestión de servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 62.35% de los usuarios opinan que la dirección de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 es inadecuada y el 37.65% opinan que es poco adecuada. Como se puede apreciar más o menos las dos terceras partes que es un porcentaje muy considerable opinan que la dirección de la gestión de los servicios públicos es inadecuado, resultado que se debe porque pocas veces los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, ejecutan sus funciones a cabalidad, las actividades no se desarrollan oportunamente, las decisiones que toman muchas veces no son justas y equitativas, no cumplen lo ofrecido en las campañas electorales, es decir, la gestión durante el período de mandato tiene un déficit que perjudica al final el desarrollo del distrito.

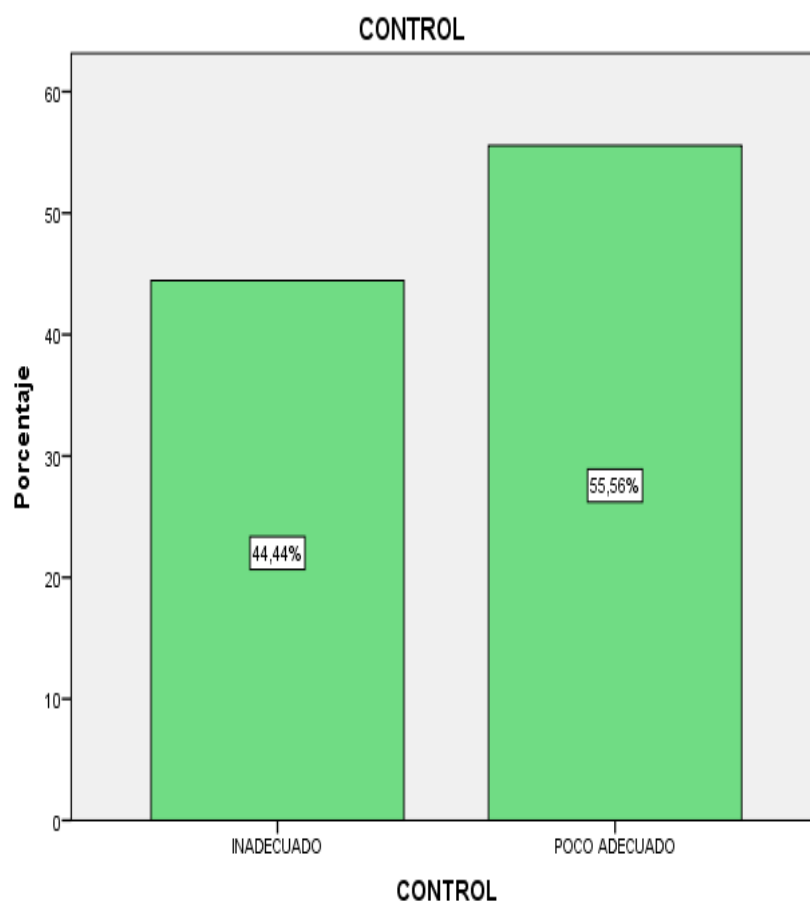
**Tabla 5. Control de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad  
Distrital de Amarilis -2018**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	72	44,4
Poco adecuado	90	55,6
Adecuado	0	0,0
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 5. Control de la gestión de servicios públicos de la  
Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 55.56% de los usuarios opinan que el control de la gestión de servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 es poco adecuado y el 44.44% opinan que es poco inadecuado. Como se puede apreciar algo más de la mitad de los usuarios opinan que el control de la gestión de los servicios públicos es poco adecuado, ello se debe porque los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, no cumplen sus funciones dentro de los plazos establecidos, pocas veces realizan seguimiento de las acciones que ejecutan, la evaluación de las obras para mejorar los servicios comunales no se realizan a tiempo y no comunican a la población de los gastos realizados con sinceridad y en las reuniones con la población no existe concurrencia masiva y sobre todos son allegados y operadores de los funcionarios y directivos de turno.

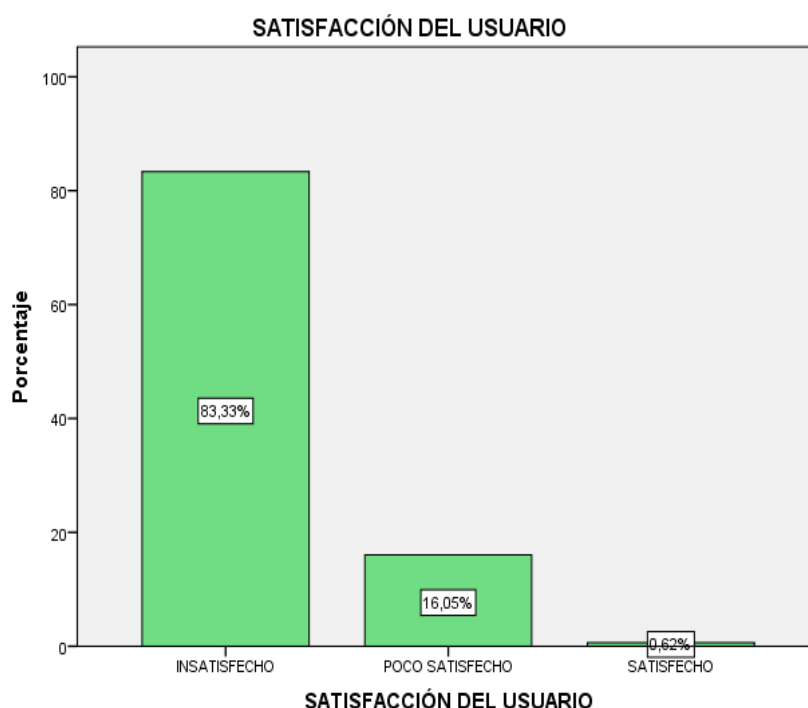
**Tabla 6. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	135	83,3
Poco satisfecho	26	16,0
Satisfecho	1	,6
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 6. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018**



**Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 83.33% de los usuarios están insatisfechos con los servicios públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 el 16.05% están poco satisfechos y un mínimo porcentaje del 0.62% están satisfechos. Como se puede apreciar un porcentaje mayoritario de usuarios están insatisfechos con los servicios públicos que brinda la municipalidad, este hecho se debe porque existe una gestión inadecuada, puesto que no se evidencia seguridad ciudadana plena, no existe salubridad, desperdicios de basura en todos sitios, contaminación del río Huallaga, no existe donde poner los residuos sólidos en los parques y calles principales, el recojo de basura es deficiente y sin definir un horario específico de recojo, además de ausencia de obras de infraestructura.



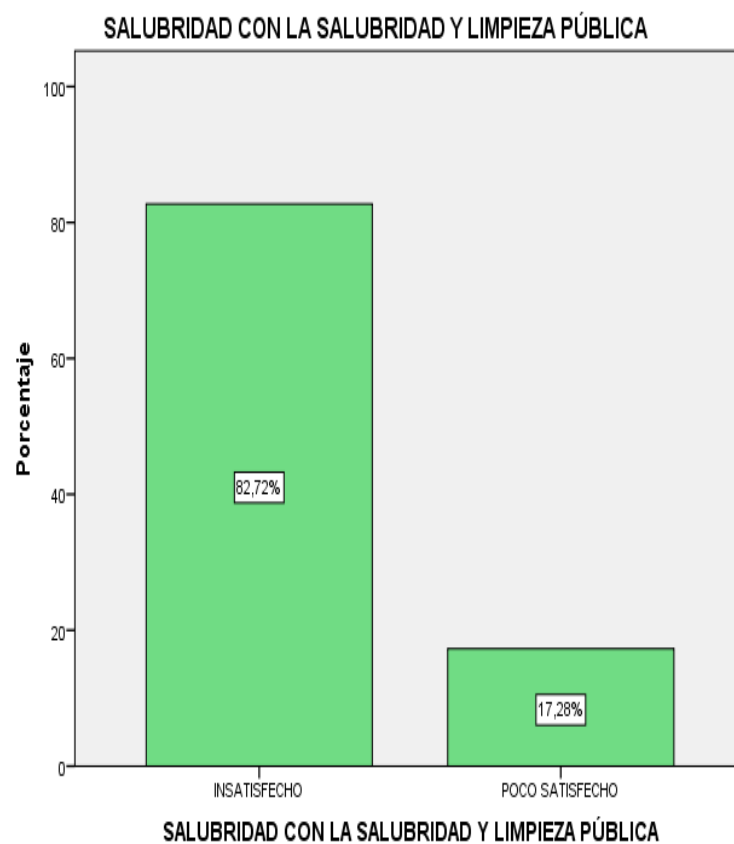
**Tabla 7. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la salubridad y limpieza pública**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	134	82,7
Poco satisfecho	28	17,3
Satisfecho	0	0,0
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 7. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la salubridad y limpieza pública**



### **Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 82.72% de los usuarios están insatisfechos con la salubridad y limpieza pública que brinda la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 y el 17.28%, están poco satisfechos. Como se puede apreciar un porcentaje mayoritario de usuarios están insatisfechos con la salubridad y limpieza pública de la ciudad que brinda la municipalidad, puesto permanentemente no se realiza el servicio de limpieza pública en forma adecuada, no existe un control sobre la higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales, el municipio no instala y mantiene servicios higiénicos y baños de uso público, no se fiscaliza y realiza labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes al medio ambiente.

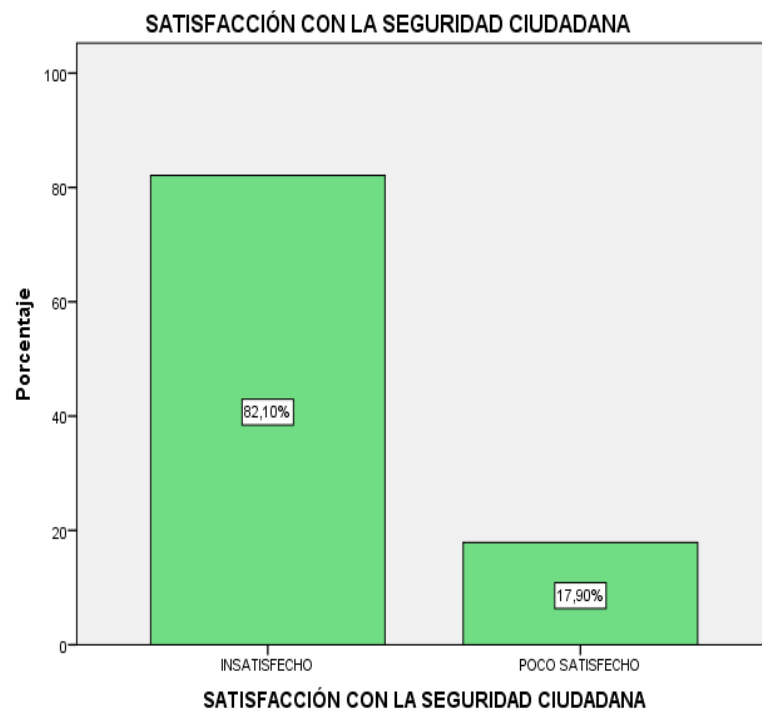
**Tabla 8. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la seguridad ciudadana**

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	133	82,1
Poco satisfecho	29	17,9
Satisfecho	0	0,0
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 8. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con la seguridad ciudadana**



#### **Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 82.10% de los usuarios están insatisfechos con la seguridad ciudadana que brinda la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 el 17.90% están poco satisfechos Como se puede apreciar un porcentaje mayoritario de usuarios están insatisfechos con este servicio, porque la municipalidad no organiza un servicio de serenazgo o vigilancia en forma adecuada, del mismo modo no existe coordinación con el Comité de Defensa Civil del distrito, ni se realizan planes ni acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole, no existe un registro y control de las asociaciones de vecinos que recaudan cotizaciones o administran bienes vecinales, para garantizar el cumplimiento de sus fines y existe temor permanente de los malhechores, gente de mal vivir y otras amenazas contra vida, salud y la propiedad en el distrito.

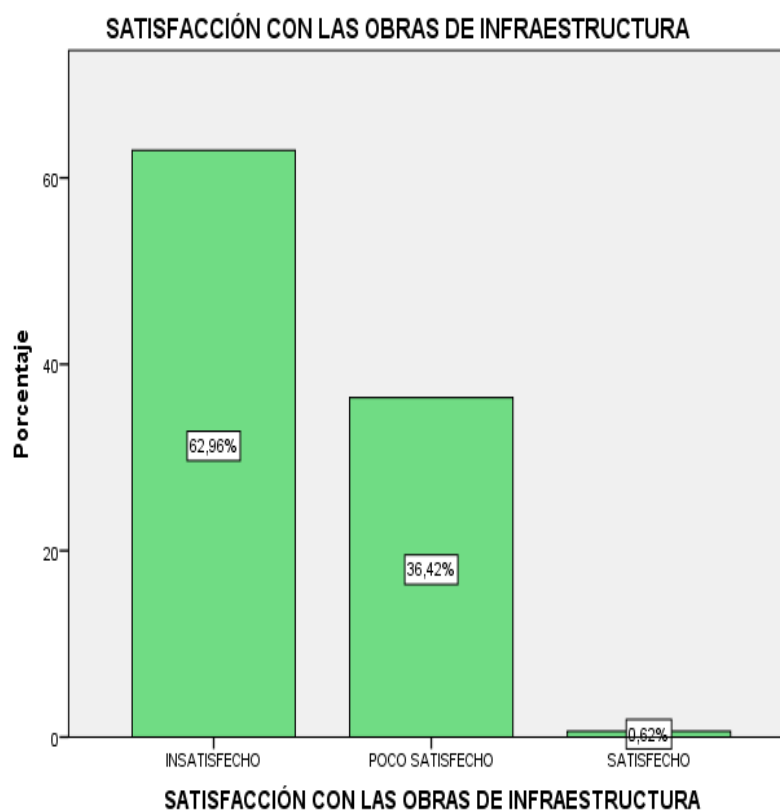
**Tabla 9. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con las obras de infraestructura**

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	102	63,0
Poco satisfecho	59	36,4
Satisfecho	1	,6
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Gráfico 9. Satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 con las obras de infraestructura**



### **Interpretación:**

En la tabla y gráfico adjunto se observa que el 62.96% de los usuarios están insatisfechos con las obras de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018 el 36.42% están poco satisfechos y un mínimo porcentaje del 0.62% están satisfechos. Como se puede apreciar un porcentaje mayoritario de usuarios están insatisfechos con las obras de infraestructura de municipalidad, puesto que no se ejecutan obras de infraestructura urbana o rural que sean indispensables para el desenvolvimiento económico de toda la población como mercados, canales de irrigación y otros, ni obras que sean indispensables para la recreación y el esparcimiento del vecindario como como pistas o calzadas, vías, puentes, parques y jardines, así mismo no existe identificación con los inmuebles en estado ruinoso y no inspecciona ni califica los tugurios en los cuales deben realizarse tareas de renovación urbana.

### **3.1. Prueba de hipótesis**

La prueba de hipótesis se realizó la mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman porque las variables son categóricas con una escala de medición de las respuestas de tipo ordinal procesando los datos en el software SPSS (v. 22,0). Del mismo modo se plantearon las hipótesis nulas y las hipótesis de investigación tanto para la general como para las específicas.

### **Contrastación de la hipótesis general:**

**Ho:** La gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, no se relacionan significativamente.

**Hi:** La gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

### Correlaciones

		GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,616**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	162	162

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.616, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

### Contrastación de las hipótesis específicas:

#### Hipótesis específica 1

**Ho:** La planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, no se relacionan significativamente.

**Hi:** La planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

### Correlaciones

		PLANIFICACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,172*
	Sig. (bilateral)	.	,029
	N	162	162

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.172, y el p-valor igual a 0.029 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018, se relacionan significativamente.

### **Hipótesis específica 2**

**Ho:** La organización de los servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, no se relacionan significativamente.

**Hi:** La organización de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

<b>Correlaciones</b>			
		<b>ORGANIZACIÓN</b>	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,463**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	162	162

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.463, y el p-valor igual a 0.000 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la organización de los servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

### **Hipótesis específica 3**

**Ho:** La dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, no se relacionan significativamente.

**Hi:** La dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

#### Correlaciones

		DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,493**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	162	162

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.493, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, La dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

#### Hipótesis específica 4

**Ho:** El control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

**Hi:** El control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.

#### Correlaciones

		CONTROL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,078
	Sig. (bilateral)	.	,325
	N	162	162



**Interpretación:** Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.078 muy débil y el p-valor igual a 0,325 es mayor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación, es decir, el control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, no se relacionan significativamente.

#### IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación indican la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018, se relacionan significativamente, puesto que en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.929, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula., además un porcentaje considerable más de las dos terceras partes de la población del distrito de Amarilis considera que la gestión de los servicios públicos es inadecuada y una gran mayoría más del 80% están insatisfechos con dicha gestión. Estos resultados indudablemente se en algunos casos a la improvisación, otros a la capacidad de gestión puesto que la planificación, la organización, dirección y control también se encuentran en una valoración de una gestión inadecuada, resultados que es una constante en todas las gestiones del gobierno local, donde muchas autoridades están denunciadas e investigadas por casos de corrupción, peculado, malversación y abuso de autoridad, hecho también que compromete a los ciudadanos de no tener la responsabilidad de elegir autoridades idóneas, capaces, íntegras y responsables para que puedan conducir los destinos del distrito y propender a su despegue y desarrollo sostenido que repercutirá en el bienestar y una mejor calidad de vida de los pobladores. Estos resultados son coincidentes y muchos discrepantes con otras investigaciones donde la ciudadanía están satisfechos con los servicios públicos como es el caso de con antecedentes o trabajos previos revisados, tal es el caso de Hernández, Juárez & Pérez (2012). En su trabajo de investigación concluye que los encuestados que los servicios públicos son importantes donde el factor clave es la responsabilidad de los ciudadanos y éstos se encuentran ampliamente contentos con dichos servicios y que deben ser cada día de más calidad y de amplia cobertura, es decir, que llegue a todos los sectores sobre todo a los más vulnerables que son los que más lo necesitan. También los ciudadanos exigen una gestión eficaz y transparente de los recursos fiscales y de los recaudados de tal manera que los tributos que se pagan sean devueltos a la población con un alto valor agregado También Chang (2014), coincide con los resultados de la presente

investigación donde existe una inadecuada gestión e insatisfacción de los usuarios, el tesista concluye que en la municipalidad de Malacatán el usuario no tiene lineamientos o directrices que orienten su comportamiento de sus colaboradores, ello implica que la gestión municipal es ineficiente o inadecuada repercutiendo en la calidad de los servicios prestados donde los usuarios donde la mayoría de ellos calificaban que los servicios prestados es regular y que los elementos tangibles e intangibles en la mayoría de los casos son deficientes

## **V. CONCLUSIONES**

- Se determinó que la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente, puesto que coeficiente de correlación encontrado tiene un valor de 0.616, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01).
- Se determinó que la planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente, puesto que coeficiente de correlación tiene un valor de 0.172, y el p-valor igual a 0.029 es menor que el error estimado (0,05).
- Se determinó la organización de los servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.463, y el p-valor igual a 0.000 es menor que el error estimado (0,01).
- Se determinó que a dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente, puesto que coeficiente de correlación tiene un valor de 0.493, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01).
- Se determinó que el control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, no se relacionan significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.078 muy débil y el p-valor igual a 0,325 es mayor que el error estimado (0,01).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a directivos, funcionarios, regidores y demás trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, mejorar sustancialmente la gestión de los servicios públicos en todas sus aristas o contexto, puesto que la opinión de los pobladores en su mayoría afirma que dicha gestión es inadecuada, para ello es necesario compromiso y responsabilidad institucional y que se cumpla lo indicado en la Ley de Municipalidades, sobre todo tener una gestión transparente.
- Según la opinión mayoritaria de la ciudadanía la planificación y organización de los servicios públicos es inadecuada, por lo tanto el alcalde, regidores y gerentes, deben realizar una planificación anticipada y compartida con la población y organizar de manera conveniente y pertinente los servicios públicos y no caer permanentemente en la improvisación.
- Se recomienda a los responsables de conducir el municipio atender prioritariamente los servicios públicos que es un indicador importante del bienestar y de la calidad de vida de los ciudadanos, existe un descuido sobre todo de la salubridad, limpieza pública y seguridad ciudadana, ello implica un plan estratégico concertado para atender y ofertar estos servicios con eficacia, eficiencia, compromiso y transparencia.

## VII. REFERENCIAS

- Alfaro Salazar, Ronald; Leyton Girón, Sara; Meza Solano, Antonio Ivonne Sáenz Torres, Ivonne (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (tesis de maestría inédita). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Casassus, Juan (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. s/l: UNESCO. Consulta: 22 de marzo del 2016. <[www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf](http://www.lie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf)>
- Chang Figueroa, Juan José (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos* (tesis de maestría inédita). Quetzaltenango, México
- Cronin, J. y Taylor. SERVPEF vs. SERVQUAL: *reconciling performance bases and perceptions minus expectations measurement of service quality*. Journal of Marketing, 58 (1994)
- Dessler, Gary. 2006). *Gestión de talento humano*, sexta edición. México: Prentice hall.
- Eslava Arnao, E. (2004) *Gestión de talento humano*. Recuperado de <http://myslide.es/documents/gestion-talento-humanoorganizaciones-libro.html>.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, Juárez José Luis & Pérez Cervantes, Baltazar (2012). *Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana* (tesis de doctorado inédita). Universidad Autónoma de Sinaloa. Culiacán, México.
- Koontz H. & Weihrich H. (1998). *Administration. Una Perspectiva Global*. México: Mc Graw Hill.
- Kotler, Phillip (2003). *Los 80 conceptos esenciales del marketing de la A a la Z*. Madrid: Pearson Educación.

- Oliver, R. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Reichheld, F. (1996). *The loyalty effect*. Boston: Harvard Bussiness School Press.
- Rosales M. (1994). *Gobiernos locales y gestión participativa, Descentralización en América Latina*, Julio, pp. 11-32.
- Rubio Dominguez, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Vasquez, Abel (2008). *Gestión de talento humano*. Recuperado de: [www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis56.pdf](http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis56.pdf)
- Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). *Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction*. *Advances in Customer Research*, 256-261.

# **ANEXOS**



## ANEXO 1: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS -2018

#### I. DATOS GENERALES:

Domicilio\_\_\_\_\_

Sexo:\_\_\_\_\_ Fecha:\_\_\_\_\_

#### II. INSTRUCCIONES

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Nº	DIMENSIONES	SI	A VECES	NO
	<b>PLANIFICACIÓN</b>			
01	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se planifica anticipadamente.			
02	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se planifica anticipadamente.			
03	Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, se desarrolla de acuerdo a un plan estratégico.			
04	Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, desarrolla planes estratégicos e innovadores en bien de la ciudadanía.			
	<b>ORGANIZACIÓN</b>			
05	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, las diferentes gerencias están bien organizadas.			
06	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, el organigrama es funcional y operativo.			
07	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis con documentos normativos y operativos actualizados.			
08	Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, cuenta con los puestos trabajadores suficientes para lograr sus objetivos.			
	<b>DIRECCIÓN</b>			
09	Considera que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, ejecutan sus funciones a cabalidad			

10	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, las actividades se desarrollan oportunamente			
11	Consideras que los funcionarios, directivos y trabajadores de la Municipalidad Distrital de Amarilis toman decisiones justas y equitativas			
12	Considera que los la funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, cumplen lo ofrecido en su campaña electoral			
	<b>CONTROL</b>			
13	Considera que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, cumplen sus funciones dentro de los plazos establecidos			
14	Considera que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, realizan seguimiento de las acciones que ejecutan			
15	Considera que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, evalúan las obras para mejorar los servicios comunales			
16	Considera que los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, comunican a la población de los gastos realizados con sinceridad			
	<b>TOTAL</b>			

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS -2018

### I. DATOS GENERALES:

Domicilio: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

### II. INSTRUCCIONES

Estimado usuario(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

De antemano le agradecemos su colaboración

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	SI	A VECES	NO
	<b>Satisfacción con la salubridad y limpieza pública</b>			
01	La Municipalidad Distrital de Amarilis realiza el servicio de limpieza pública en forma adecuada			
02	La Municipalidad Distrital de Amarilis regular y controla el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales.			
03	La Municipalidad Distrital de Amarilis instala y mantiene servicios higiénicos y baños de uso público.			
04	La Municipalidad Distrital de Amarilis fiscaliza y realiza labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente			
	<b>Satisfacción con la seguridad ciudadana</b>			
05	La Municipalidad Distrital de Amarilis organiza un servicio de serenazgo o vigilancia en forma adecuada.			
06	La Municipalidad Distrital de Amarilis coordina con el Comité de Defensa Civil del distrito las acciones necesarias para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole.			
07	La Municipalidad Distrital de Amarilis establece el registro y control de las asociaciones de vecinos que recaudan cotizaciones o administran bienes vecinales, para garantizar el cumplimiento de sus fines.			

<b>08</b>	Se siente seguro de los malhechores, gente de mal vivir y otras amenazas contra vida, salud y la propiedad en su distrito.			
	<b>Satisfacción con las obras de infraestructura</b>			
<b>09</b>	La Municipalidad Distrital de Amarilis ejecuta obras de infraestructura urbana o rural que sean indispensables para el desenvolvimiento económico de toda la población como mercados, canales de irrigación y otros.			
<b>10</b>	La Municipalidad Distrital de Amarilis ejecuta obras de infraestructura urbana o rural que sean indispensables para la recreación y el esparcimiento del vecindario como como pistas o calzadas, vías, puentes, parques y jardines			
<b>11</b>	La Municipalidad Distrital de Amarilis identifica los inmuebles en estado ruinoso y califica los tugurios en los cuales deban realizarse tareas de renovación urbana.			
<b>12</b>	Se siente satisfecho con las obras de infraestructura que realiza su distrito.			
<b>TOTAL</b>				

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Si	A veces	No	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
Gestión se servicios públicos	Planificación	Planificación adecuada	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se planifica anticipadamente.	X			X			X		X			
			Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se planifica anticipadamente.	X			X			X		X			
		Planificación concertada	Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, se desarrolla de acuerdo a un plan estratégico.	X			X			X		X			
			Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, desarrolla planes estratégicos e innovadores en bien de la ciudadanía.	X			X			X		X			
	Organización	Organización de acuerdo a las normas legales	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, las diferentes gerencias están bien organizadas.	X			X			X		X			
			Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, el organigrama es funcional y operativo.	X			X			X		X			
		Organización pertinente	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis con documentos normativos y operativos actualizados.	X			X			X		X			
			Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, cuenta con los puestos trabajadores suficientes para lograr sus objetivos.	X			X			X		X			

[illegible]



Satisfacción con la seguridad ciudadana	Salubridad	La Municipalidad Distrital de Amarilis instala y mantiene servicios higiénicos y baños de uso público.	X	X	X	X	X	X	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
---	------------	--	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Obras de recreación y esparcimiento	La Municipalidad Distrital de Amarilis identifica los inmuebles en estado ruinoso y califica los tugurios en los cuales deban realizarse tareas de renovación urbana. Se siente satisfecho con las obras de infraestructura que realiza su distrito.																	

.....  
FIRMA DEL EVALUADOR



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario


OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de la gestión de servicios públicos

DIRIGIDO A: Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: *Eugenio Marlon Fuenista Sandoval*  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor en Administración de la Educación*

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
	<input checked="" type="checkbox"/>			

  
-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Evaluar la valoración del cuestionario de la satisfacción del usuario


**DIRIGIDO A:** Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** *Peguito Nula Fariash Burgos*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** *Doctor en Administración de la Educación*

**VALORACIÓN:**

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

**TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Si	A veces	No	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Gestión se servicios públicos	Planificación	Planificación adecuada	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se planifica anticipadamente.														
			Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, se planifica anticipadamente.														
		Planificación concertada	Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, se desarrolla de acuerdo a un plan estratégico.														
			Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, desarrolla planes estratégicos e innovadores en bien de la ciudadanía.														
			Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, las diferentes gerencias están bien organizadas.														
Organización	Organización de acuerdo a las normas legales	Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis, el organigrama es funcional y operativo.															
		Consideras que en la Municipalidad Distrital de Amarilis con documentos normativos y operativos actualizados.															
	Organización pertinente	Consideras que la Municipalidad Distrital de Amarilis, cuenta con los puestos trabajadores suficientes para lograr sus objetivos.															

[illegible]



[illegible]

[illegible]

.....  
**Dr. Ageleo Justiniano Nieto**  
**DOCENTE DE INVESTIGACIÓN** .....  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de la gestión de servicios públicos

DIRIGIDO A: Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:

*Ageleo Justino Tacto*  
*Doctor*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------

Dr. Ageleo Justino Tacto  
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario

**OBJETIVO:** Evaluar la valoración del cuestionario de la satisfacción del usuario

**DIRIGIDO A:** Los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:** *Ageles Justiniano Tucto*  
*Doctos.*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------

  
**Dr. Ageles Justiniano Tucto**  
**DOCENTE DE INVESTIGACIÓN**

**FIRMA DEL EVALUADOR**



## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: Cultura organizacional y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Lauricocha-2018**

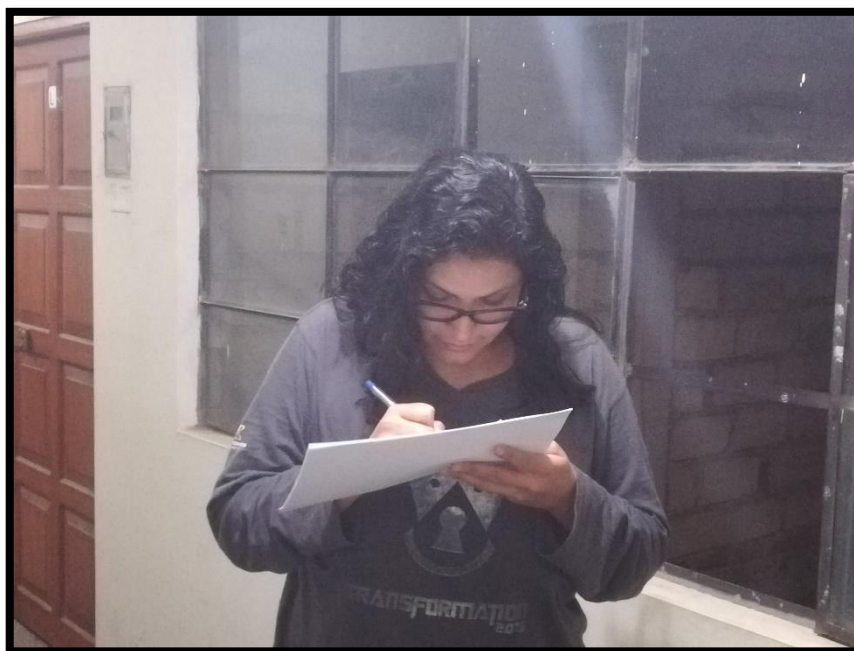
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la organización de servicios públicos y</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.</p> <p>La organización de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de</p>	<p><b>General</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la gestión de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la planificación de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la organización de servicios públicos y satisfacción del usuario en</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p><b>Gestión se servicios públicos organizacional</b>, que tiene como dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Dirección</li> <li>- Control</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Satisfacción del usuario</b>, que tiene como dimensiones:</p>	<p><b>Tipo de estudio.</b> El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> El diseño también es correlacional-transversal</p> <p><b>Población y muestra.</b> En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los usuarios de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que se considera una población desconocida o infinita. La muestra es no probabilística de sujetos voluntarios en su modalidad casual u ocasional, es decir, durante una semana se</p>

<p>satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis - 2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona la dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?</p>	<p>Amarilis -2018, se relacionan significativamente.</p> <p>La dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.</p> <p>El control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018, se relacionan significativamente.</p>	<p>la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.</p> <p>Determinar cómo se relaciona la dirección de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018?</p> <p>Determinar cómo se relaciona el control de servicios públicos y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Amarilis -2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con la salubridad y limpieza pública</li> <li>- Satisfacción con la seguridad ciudadana</li> <li>- Satisfacción con las obras de infraestructura</li> </ul>	<p>aplicó los instrumentos de toma de datos a los usuarios que ocasionalmente realizaron algún trámite y que voluntariamente quisieron participar en la investigación y que fueron</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos.</b> La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables. Para la variable gestión de servicios públicos el cuestionario está conformado por 16 ítems y para la satisfacción del usuario, por 12 ítems</p>
---	--	--	---	--

## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS



Usuarios de la Municipalidad de Amarilis contestando los cuestionarios en forma voluntaria.



Usuarios de la Municipalidad de Amarilis contestando los cuestionarios.